Dossiers – PEU-ADSL – Mode d'Emploi

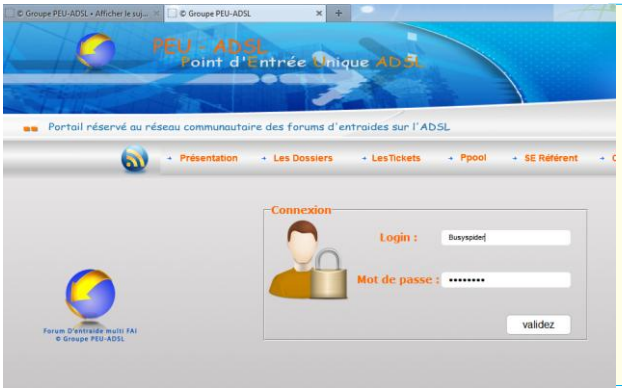
http://www.peu-adsl.fr/

On a accès à 2 parties pour faire les demandes.

Les Dossiers qui comprennent des choix sur un menu déroulant, avec la possibilité de sortir des choix avec « autres » pour une demande spéciale.

Les Tickets, initialement crées pour les interventions complètes, complexes, analyse du cas, réparations...

Il est possible de faire des demandes dans les 2 catégories (Tickets-Dossiers) selon le cas (peu importe, les cas sont de toutes manières traités par les mêmes personnes (et ce avec brio)



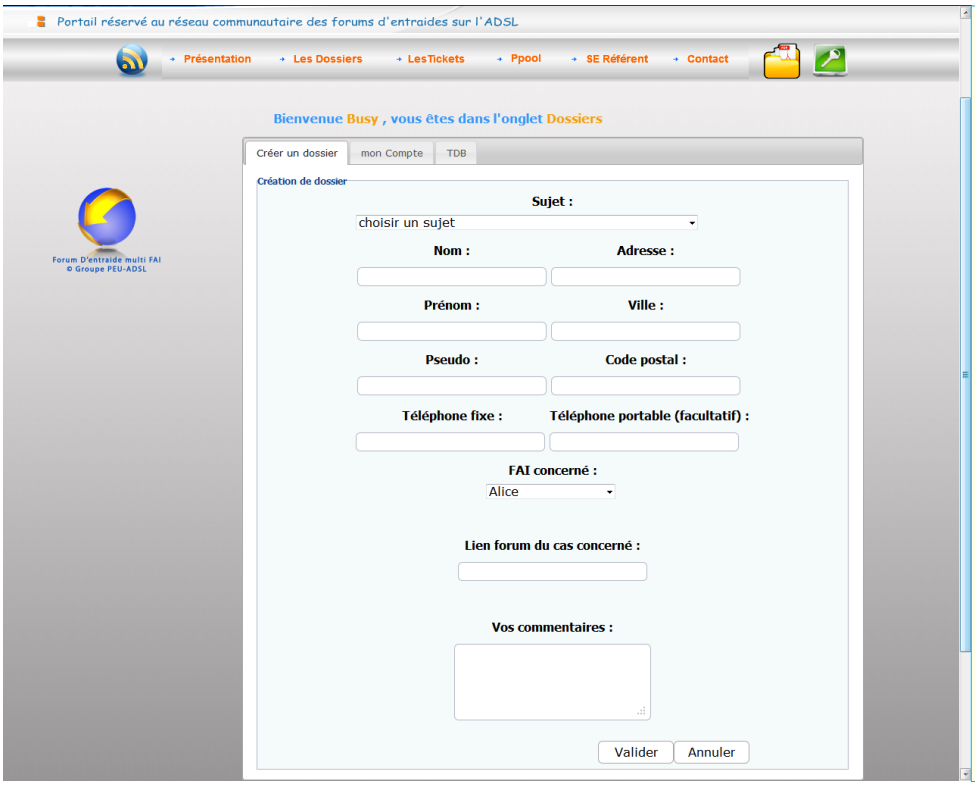
Accès aux Dossiers pour faire la demande

Après avoir cliqué sur « Dossiers » on s'identifie

Ici mon pseudo Busyspider et le mot de passe d'accès au PEU-ADSL.

Pour plus de facilité puisque c'est le même domaine pour autoriser les cookies, mon mot de passe est donc le même que pour le forum.

Pour également plus de facilité pour recopier les infos du cas ensuite, je travaille sous onglet, un onglet resté ouvert sur les infos du cas en question sur le forum et un nouvel onglet ici pour l'ouverture des dossiers du PEU



Créer un dossier

On remplit les cases avec les éléments recueillis sur le forum.

Ne pas mettre d'espaces inutiles.

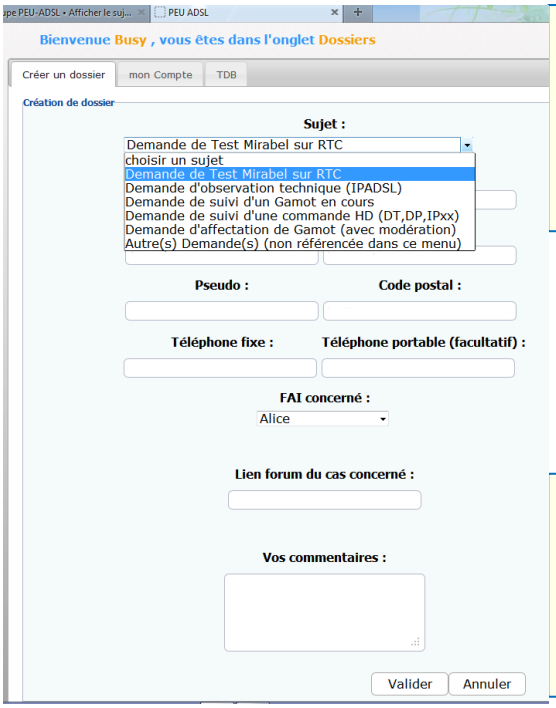
Les n° de téléphone doivent être indiqués de cette manière

0123456789

(d'où l'intérêt de demander aux membres du forum de les mettre déjà sous cette forme)

Le mieux pour saisir les informations est de faire des copier/coller.

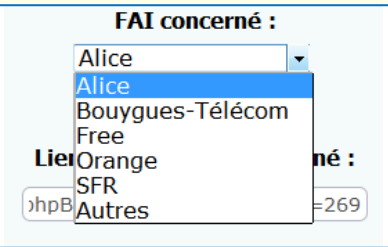
Avec la gestion des onglets sur le navigateurs, il est facile de jongler de l'un à l'aute pour copier et coller au fur et à mesure, les bonnes infos dans les bonnes cases.



Choix du sujet

Menu déroulant on indique la demande ...

Pour les demandes de libération de ND Actif. on fait « Autres »

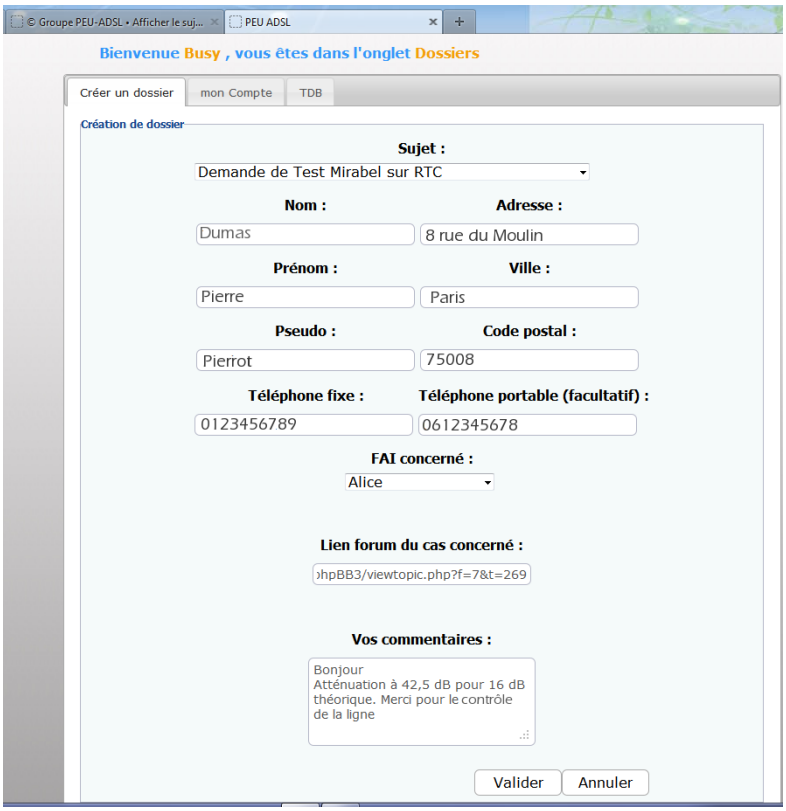


Choix du FAI

Menu déroulant on indique le FAI concerné

Le choix est simple et si on ne trouve pas : on met «Autres »

Pour les demandes de suivi ou d'affectation GAMOT, il ne faut pas oublier d'indiquer ce numéro GAMOT (qui commence en principe par un Sxxxxx) dans « Vos commentaires » à la fin.



La demande est finie de rédigée

On vérifie les infos inscrites

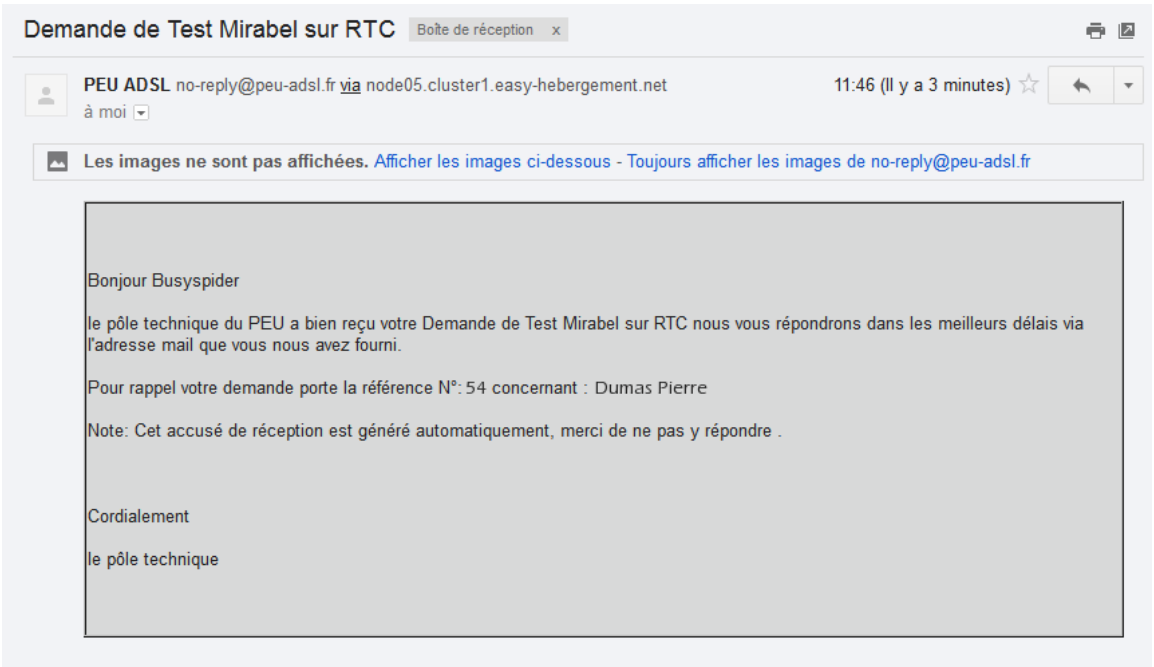
Pour le numéro de mobile si la personne n'en a pas on remplace par 0000000000

et on fait **Valider**

Bienvenue Busy , vous êtes dans l'onglet Dossiers
Créer un dossier
mon Compte
TDB
Ajout Réussie
Votre dossier à bien été saisi, vous allez recevoir un mail de confirmation rapidement

La demande est bien prise en compte, et en parrallèle sur l'email de contact du PEU on reçoit un message confirmant la demande.

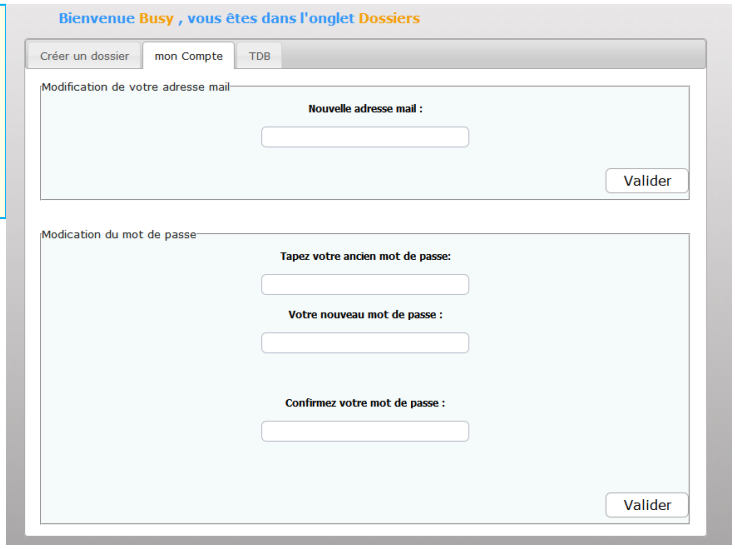
L'email de contact du PEU (Gestion des tickets peut être différent de celui du forum, c'est le cas pour moi- en faire le demande spécifique dans ce cas)

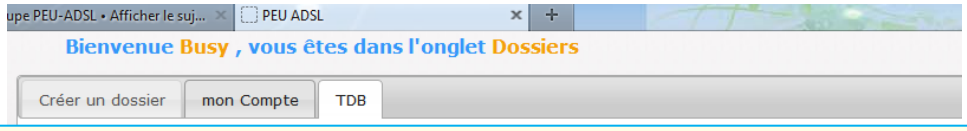

Demande de Test Mirabel sur RTC
Boîte de réception x
PEU ADSL no-reply@peu-adsl.fr via node05.cluster1.easy-hebergement.net
11:46 (Il y a 3 minutes)
à moi
Les images ne sont pas affichées. Afficher les images ci-dessous - Toujours afficher les images de no-reply@peu-adsl.fr
Bonjour Busyspider
le pôle technique du PEU a bien reçu votre Demande de Test Mirabel sur RTC nous vous répondrons dans les meilleurs délais via l'adresse mail que vous nous avez fourni.
Pour rappel votre demande porte la référence N°: 54 concernant : Dumas Pierre
Note: Cet accusé de réception est généré automatiquement, merci de ne pas y répondre .
Cordialement
le pôle technique

Avant de quitter cette application, jetons un oeil sur les autres onglets,

Mon Compte

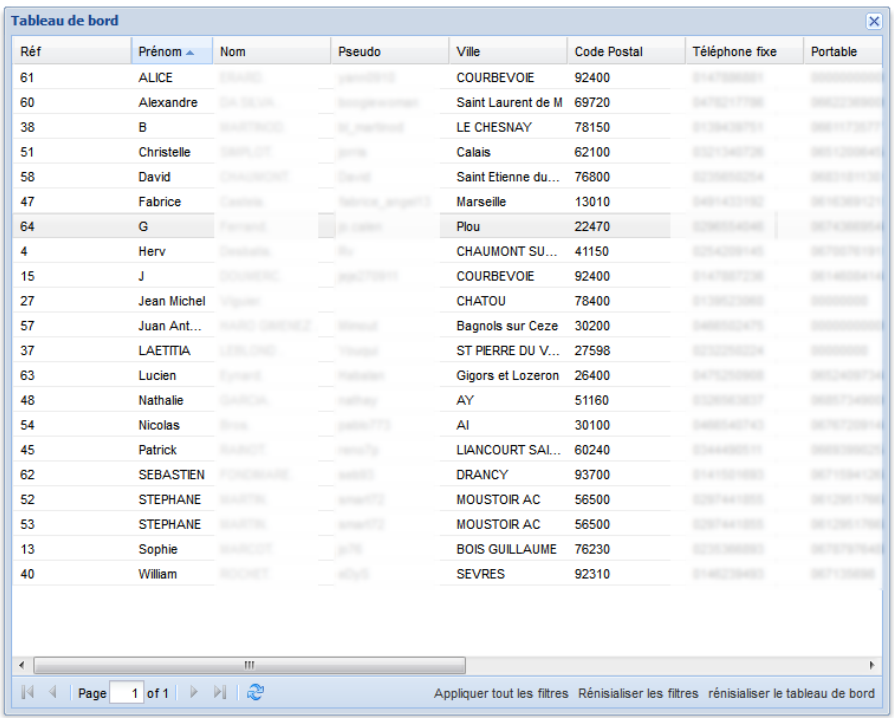
Permet de modifier l'email de contact et le mot de passe du PEU-ADSL.

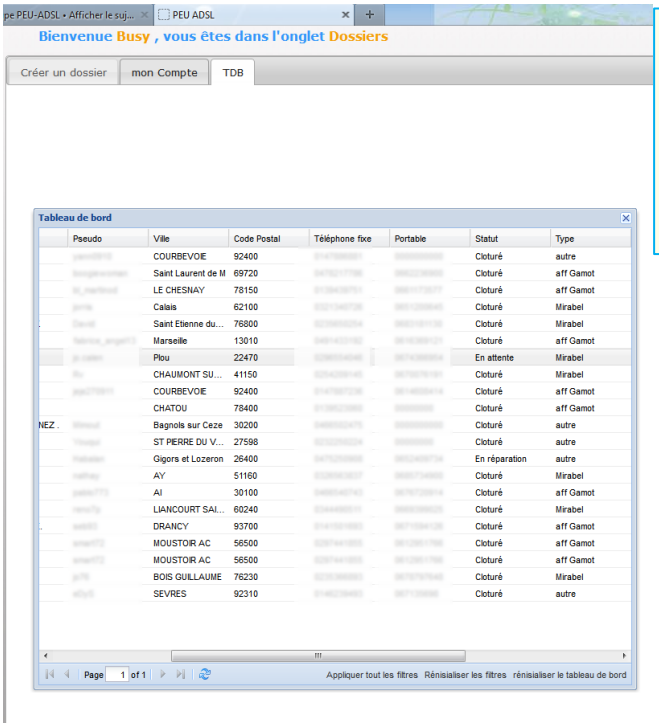

Bienvenue Busy , vous êtes dans l'onglet Dossiers
Créer un dossier
mon Compte
TDB
Modification de votre adresse mail
Nouvelle adresse mail :
Valider
Modication du mot de passe
Tapez votre ancien mot de passe:
Votre nouveau mot de passe :
Confirmez votre mot de passe :
Valider



TDB : Tableau de bord

Récapitule les dossiers demandés et avec leur statut (en cours, résolu) pour l'utilisateur individuel.



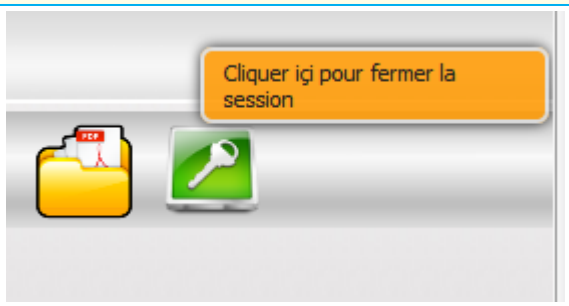

PEU ADSL
Bienvenue Busy , vous êtes dans l'onglet Dossiers
Créer un dossier
mon Compte
TDB
Tableau de bord
Pseudo
Ville
Code Postal
Téléphone fixe
Portable
Statut
Type
COURBEVOIE 92400 Cloturé autre
Saint Laurent de M 69720 Cloturé aff Gamot
LE CHESNAY 78150 Cloturé aff Gamot
Calais 62100 Cloturé Mirabel
Saint Etienne du... 76800 Cloturé Mirabel
Marseille 13010 Cloturé aff Gamot
Plou 22470 En attente Mirabel
CHAUMONT SU... 41150 Cloturé Mirabel
COURBEVOIE 92400 Cloturé aff Gamot
CHATOU 78400 Cloturé aff Gamot
Bagnols sur Ceze 30200 Cloturé autre
ST PIERRE DU V... 27598 Cloturé autre
Gigors et Lozeron 26400 En réparation autre
AY 51160 Cloturé Mirabel
AI 30100 Cloturé aff Gamot
LIANCOURT SAI... 60240 Cloturé Mirabel
DRANCY 93700 Cloturé aff Gamot
MOUSTOIR AC 56500 Cloturé aff Gamot
MOUSTOIR AC 56500 Cloturé aff Gamot
BOIS GUILLAUME 76230 Cloturé Mirabel
SEVRES 92310 Cloturé autre
Page 1 of 1
Appliquer tout les filtres Rénisialiser les filtres rénisialiser le tableau de bord

Le tableau de bord comporte un ascenseur horizontal pour afficher toutes les informations

On peut ré-actualiser la page en cliquant sur les 2 petites flèches bleues.

(ne pas faire de Ctrl R ni de Ctrl F5)

Pour quitter l'application , c'est en haut à droit le cadenas vert permet de se déconnecter.



Suivi depuis son email

Quelques exemples de courriers reçus en email à chaque étape on reçoit une notification
Dossier en attente
Prise en charge
Réparation
Cloture

Votre dossier [N° 63] est passé En réparation Boîte de réception x

PEU ADSL no-reply@peu-adsl.fr via node08.cluster1.easy-hebergement.net 2 avr. (Il y a 3 jours)
à moi

Les images ne sont pas affichées. Afficher les images ci-dessous - Toujours afficher les images de no-reply@peu-adsl.fr

Bonjour Busyspider

Pour votre information le dossier sous la référence N° : 43 concernant : Lucien Barrier est passé en statut : En réparation

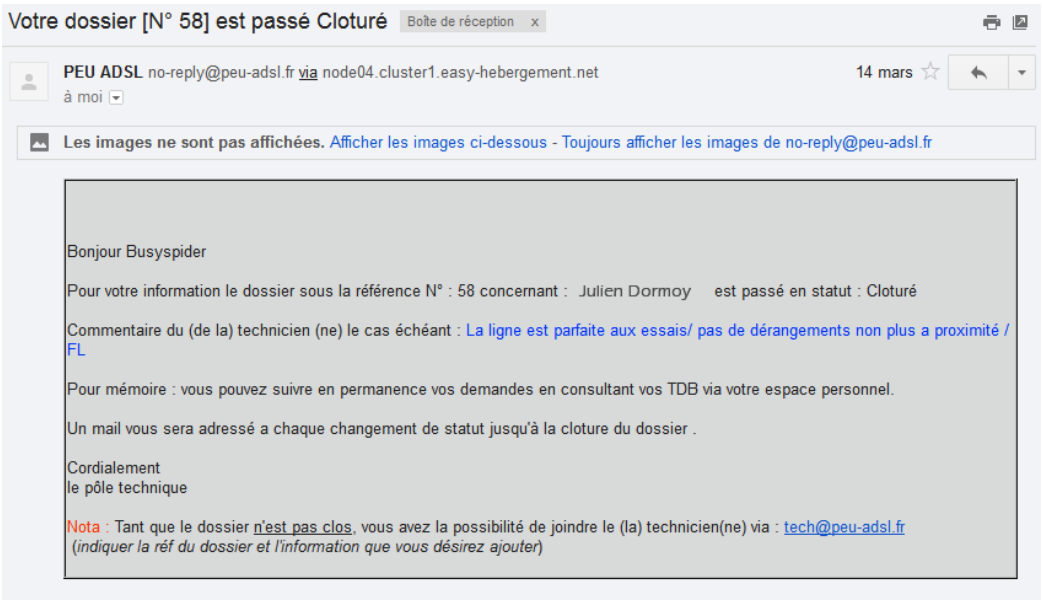
Commentaire du (de la) technicien (ne) le cas échéant : Un défaut est constaté sur la ligne une intervention au domicile est prévue le 3/04/12 entre 9 et 10h30 /FL

Pour mémoire : vous pouvez suivre en permanence vos demandes en consultant vos TDB via votre espace personnel.

Un mail vous sera adressé a chaque changement de statut jusqu'à la cloture du dossier .

Cordialement
le pôle technique

Nota : Tant que le dossier n'est pas clos, vous avez la possibilité de joindre le (la) technicien(ne) via : tech@peu-adsl.fr
(*indiquer la réf du dossier et l'information que vous désirez ajouter*)



Votre dossier [N° 58] est passé Cloturé Boîte de réception x

PEU ADSL no-reply@peu-adsl.fr via node04.cluster1.easy-hebergement.net 14 mars
à moi

Les images ne sont pas affichées. Afficher les images ci-dessous - Toujours afficher les images de no-reply@peu-adsl.fr

Bonjour Busyspider

Pour votre information le dossier sous la référence N° : 58 concernant : Julien Dormoy est passé en statut : Cloturé

Commentaire du (de la) technicien (ne) le cas échéant : La ligne est parfaite aux essais/ pas de dérangements non plus a proximité / FL

Pour mémoire : vous pouvez suivre en permanence vos demandes en consultant vos TDB via votre espace personnel.

Un mail vous sera adressé a chaque changement de statut jusqu'à la cloture du dossier .

Cordialement
le pôle technique

Nota : Tant que le dossier n'est pas clos, vous avez la possibilité de joindre le (la) technicien(ne) via : tech@peu-adsl.fr
(*indiquer la réf du dossier et l'information que vous désirez ajouter*)